

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang pengaruh Atribut Jasa Larissa *Skin Care and Hair Treatment* terhadap Kepuasan Konsumen, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Atribut Jasa secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen diterima. Hal ini berarti keempat atribut bebas yang terdiri dari Fasilitas (X_1), Pelayanan (X_2), Produk (X_3), dan Harga (X_4) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Larissa *Skin Care and Hair Treatment* secara simultan dan bermakna. Terlihat dari hasil perhitungan F_{hitung} yang dihasilkan sebesar $28,598 > F_{tabel} 2,4675$ dengan taraf Sig 0,000 yang berarti kurang dari 0,05 sedangkan koefisien determinasi ganda (R^2) sebesar 0,546, hal ini berarti kelima atribut bebas tersebut mempunyai kontribusi sebesar 54,6% terhadap Kepuasan konsumen pada Jasa Larissa *Skin Care and Hair Treatment*, sedangkan sisanya sebesar 45,4% dipengaruhi oleh atribut bebas lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian .
2. Hipotesis kedua menyatakan atribut Produk mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan konsumen terbukti. Hal ini dapat dilihat pada koefisien determinasi parsial (r^2) dari atribut Produk (X_3) mempunyai nilai terbesar yaitu sebesar 0,197. Artinya Kepuasan Konsumen dapat

dijelaskan oleh atribut Produk sebesar 19,7%. Nilai ini paling besar jika dibandingkan koefisien korelasi determinasi parsial atribut yang lain, yaitu Fasilitas (X_2) sebesar 13,8%, Pelayanan (X_3) sebesar 6%, dan Harga (X_4) sebesar 5,1%.

5.2. SARAN

Berdasar kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi pusat jasa perawatan kulit dan rambut Larissa *Skin Care and Hair Treatment* berkaitan dengan pengaruh Jasa terhadap Kepuasan Konsumen.

Ditemukannya atribut produk merupakan atribut yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada jasa perawatan di Larissa *Skin Care and Hair Treatment*, maka sebaiknya pihak perusahaan harus memprioritaskan peningkatan pada atribut ini, karena puas tidaknya konsumen dalam menggunakan jasa perawatan kulit dan rambut ini sangat ditentukan oleh kualitas produk yang ditawarkan perusahaan. Langkah yang dilakukan adalah melengkapi produk perawatan kulit dan rambut sesuai kebutuhan konsumen, mengemas produk dengan desain yang menarik dan menyediakan produk perawatan kecantikan dari bahan alami sehingga lebih aman digunakan konsumen. Namun demikian langkah ini harus dipertimbangkan faktor lain misalnya harga perawatan, karena biaya produksi pada penambahan produk tersebut menjadi meningkat.

Selain atribut produk, pihak *Larissa Skin Care and Hair Treatment* harus meningkatkan pada atribut yang lain, untuk memperoleh keseimbangan jasa yang ditawarkan seperti peningkatan pada pelayanan, fasilitas dan harga karena faktor-faktor ini secara nyata juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

